

JURNAL EKONOMI &amp; BISNIS ISSN: 1693-0908

**J E B I**

VOLUME : 17 NOMOR : 02 SEPTEMBER 2015

**ANALISIS INDEK KEPUASAN MASYARAKAT PDAM KOTA PEKALONGAN**

**Choliq Sabana  
Siti Nurhayati  
Alvis Muryodewanto**

**Fakultas Ekonomi Universitas Pekalongan**

**ABSTRACT**

*Public services such as those operated by PDAM Pekalongan City still found many weaknesses that can not meet the expected quality of the community . It is characterized by the presence of various public complaints . the importance of serving the water supply PDAM Pekalongan considers it important for information to the Public Satisfaction Index (HPI ) in order to improve quality of service*

*Surveys are intended to : 1 ) Identify and analyze the weaknesses of each of the elements of service delivery PDAM Pekalongan and 2 ) Measure the community Satisfaction Index (HPI ) PDAM Kota Pekalongan .*

*The survey results show that, in general , PDAM service performance Pekalongan categorized as "good" with a score of 75.71 . There are three elements to the status of service performance Excellent ( Attitude Officer , comfort , and environmental safety services office ) , there are nine elements of the status of service performance Good ( products , procedures Services , completeness attributes , justice services , human resources capabilities , Fairness Cost , Certainty Cost services , Assurance services Schedule ) , There are four elements to the status of service performance Good Enough ( Delivery System , service requirements , responsibility Officer , and Speed in Service )*

**Keyword:** PDAM Kota Pekalongan, IKM, Kepuasan

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah

melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu

perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekalongan merupakan BUMD yang dimiliki oleh Kota Pekalongan yang melayani masyarakat dalam penyediaan air bersih. Dalam rangka meningkatkan mutu layanan prima PDAM secara terus menerus mengadakan perbaikan dalam hal layanan. Wilayah cakupannya pun tersebar ke pelosok kota, baik dalam pembangunan sumur dalam yang baru, maupun untuk perbaikan layanan kepada pelanggannya. Untuk memenuhi harapan masyarakat akan kualitas pelayanan saat ini PDAM kota Pekalongan, bekerjasama dengan PT. Telkom untuk penyediaan INFO PDAM, dan dengan CV.Tehnik Pompa, untuk teknologi sistem perpompaan, Harapan bahwa PDAM dapat memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kinerja PDAM. Kondisi ini tercermin dari masih banyaknya pengaduan yang disampaikan pelanggan ke PDAM.

Harapan pelanggan mengenai kepuasan yang selalu berubah hampir menuntut kepiawaian produsen, karena kepuasan itu sesungguhnya perantara bagi produsen menuju perbaikan kualitas pelayanan. Oleh karenanya Penting bagi PDAM untuk mensikapi keluhan pelanggan agar memperoleh kinerja yang baik dimasa datang. Pelanggan akan merasa puas jika kinerja yang diberikan PDAM selaras dengan harapan pelanggan. Indikasi kepuasan akan dicerminkan oleh perasaan senang atas segala layanan yang telah diterima. Kepuasan pelanggan akan memberi manfaat bagi perusahaan berupa : (1) Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis; (2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang; (3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, (4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan; (5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan; dan (6) Laba yang diperoleh dapat meningkat.

#### Rumusan Masalah:

Bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan

Daerah Air Minum Kota Pekalongan yang dicerminkan oleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

#### Tujuan:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Pekalongan
2. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Pekalongan.

#### TINJAUAN PUSTAKA

##### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkelay dan Saylor (1994:82) merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supportability, customer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost*.

Melalui komunikasi, baik antar pelanggan maupun dengan *supplier* akan menjadikan harapan bagi pelanggan terhadap kualitas produk yang akan dibelinya. Pemahaman terhadap harapan pelanggan oleh *supplier* merupakan *input* untuk melakukan perbaikan dan

peningkatan kualitas produk, baik barang maupun jasa. Pelanggan akan membandingkan dengan produk jasa lainnya. Bilamana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikan pelanggan puas, dan kemudian loyal terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya, bilamana tidak puas, *supplier* akan ditinggalkan oleh pelanggan.

Kunci keputusan pelanggan berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang dan jasa. Kerangka kepuasan pelanggan tersebut terletak pada kemampuan *supplier* dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk, baik barang maupun jasa oleh *supplier* sesuai dengan harapan pelanggan. Selain faktor-faktor tersebut di atas, dimensi waktu juga mempengaruhi tanggapan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk, baik barang maupun jasa.

### **Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap produksi air minum di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.

4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

### **Konsep Kualitas**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2000:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, menurut Lukman (1999:9) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti : 1. performansi (*performance*) ; 2. keandalan (*reliability*); 3. mudah dalam penggunaan (*ease for use*); 4. estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah upaya untuk menjaga janji kepada pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan

kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Gaspersz yang dikutip Lukman (1999:146) pada dasarnya sistem kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan yang berarti produk-produk didesain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar kemudian diproduksi dengan baik dan benar sehingga memenuhi spesifikasi desain yang pada akhirnya memberikan pelayanan purnajual kepada pelanggan.
2. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus.
3. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
5. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup.

### **Konsep Pelayanan**

Menurut Lukman (1999:11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, tuntutan terhadap pelayanan umum melahirkan suatu studi, yaitu bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-

baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan secara umum. Aparat sebagai pelayan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik Sespanas LAN yang dikutip Lukman (1999 :140). Variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut. :

1. Pemerintah yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
4. Peralatan atau sasaran pelayanan yang canggih.
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan dan masyarakat, apakah masing-masing menjelaskan fungsi.

Kedelapan variabel tersebut di atas mengisyaratkan bahwa betapa pentingnya kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini sehingga tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan globalisasi.

### **Konsep Pengukuran Kepuasan**

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan

metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut.

- a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
  - b. *Derived dissatisfacatin*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
  - c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
  - d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen
3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
  4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat

tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii) mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Survey Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Pekalongan merupakan penelitian yang termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Azwar (2003:5) penelitian deskriptif kuantitatif dinyatakan sebagai prosedur penelitian yang menekankan pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistik. Pada dasarnya penelitian deskriptif kuantitatif ini bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu indifidu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat (Kuntjaraningrat, 1990:156)

Penelitian deskriptif pada umumnya merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak memerlukan rumusan hipotesis. Pada proses sifat dan analisa data penelitian termasuk riset deskripsi yang bersifat eksploratif sebab dalam penelitian ini

menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas Pelayanan PDAM.

### Variable Penelitian:

Variable adalah suatu konsep tentang atribut ataupun sifat yang terdapat pada subjek penelitian yang beraneka ragam secara kuantitatif maupun kualitatif (Azwar, 2003:59). Pada penelitian deskriptif kuantitatif ini melibatkan variable tunggal yaitu variable kepuasan pelanggan.

### Obyek dan Lokasi Penelitian

Obyek penelitian adalah kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Kota Pekalongan dan lokasi penelitian adalah Kota Pekalongan.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah sejumlah individu yang dikenai generalisasi hasil penelitian, minimal mempunyai karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kota Pekalongan.

Sampel adalah bagian dari populasi yang langsung dikenai penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel wilayah atau area probability sample. Sampel wilayah adalah teknik sampling yang dilakukan dengan mengambil wakil dari setiap wilayah yang terdapat dalam populasi (Arikunto 2002:116). Karena dalam satu kecamatan mempunyai sejumlah kelurahan yang banyak maka selanjutnya sample diambil secara incidental sampling.

Pengambilan sampel didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/ M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah yaitu minimal ( jumlah unsur +1 ) x 10. Oleh karena dalam penelitian ini terdapat 16 unsur pelayanan, maka sampel terpilih minimal berjumlah  $(16 + 1) \times 10 = 170$  responden. Namun demikian dalam survey ini jumlah sampel adalah 400 pelanggan yang meliputi 4 wilayah kecamatan, yaitu kecamatan Pekalongan Barat,

Kecamatan Pekalongan Timur, Kecamatan Pekalongan Utara, dan Kecamatan Pekalongan Selatan.

### Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini lebih diutamakan pada data primer, sedangkan data sekunder hanya sebagai pendukung data primer saja. Data primer diperoleh melalui survei atas seluruh objek yang dipilih, sebagaimana disebutkan dalam lingkup kajian studi ini. Data primer dikumpulkan melalui wawancara yang dipandu dengan kuesioner (*guided interview*). Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden yang berupa laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang yang diketahui (Arikunto 2002:128).

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disusun dengan merujuk Keputusan Men. PAN Nomor: Kep/25/ M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah ditambah beberapa aspek kepuasan pelanggan yang relevan dengan keadaan penelitian ini. Sehingga secara keseluruhan Pertanyaan dalam penelitian meliputi 16 unsur kepuasan pelanggan dan dirinci ke dalam 40 item pertanyaan. Alternatif jawaban yang disediakan dalam pertanyaan-pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, cukup **baik** diberi nilai **3**, **baik** diberi nilai persepsi 4, dan **sangat baik** diberi nilai persepsi **5**.

Rancangan kuesioner didasarkan pada 16 unsur penentu kepuasan pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini, yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Kualitas Produk**, yaitu kualitas air sebagai hasil produksi PDAM yang dikonsumsi pelanggan.
2. **Sistem Pengiriman**: yaitu kualitas pengiriman air diberikan kepada masyarakat dilihat dari: distribusi, penanganan masalah distribusi, dan proses pengiriman air



3. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
4. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
5. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
6. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
7. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
8. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
9. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
10. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
11. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
12. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

13. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;

14. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

15. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi ruang pelayanan, penataan ruang luang pelayanan, keterawatan sarana dan prasarana pelayanan, serta temperatur ruang pelayanan sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

16. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik. Analisis ini digunakan dengan alasan bahwa analisis statistic dapat mewujudkan kesimpulan penelitian dengan memperhitungkan faktor kesahihan. Alasan ini digunakan bahwa statistik bekerja dengan angka-angka yang bersifat objektif dan universal, artinya dapat digunakan hampir pada semua bidang penelitian. merujuk pada Kepmen PAN: Kep/25/ M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan dengan rumus sebagai berikut:  
digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan.
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

peringkat persepsi, 1 s/d 5. Nilai 1 kinerja tidak baik, nilai 2 kinerja kurang baik, nilai 3 kinerja cukup baik, nilai 4 kinerja baik, dan nilai 5 kinerja sangat baik.

Modifikasi yang dilakukan didasarkan:

- Kondisi unit pelayanan yang diteliti.
- Pelanggan mempunyai persepsi lebih bervariasi atas pelayanan yang diterima

Dengan adanya perubahan unsur maka bobot nilai rata-rata tertimbang menjadi:

Dalam penelitian ini unsur ditambah menjadi 16 unsur dan nilai persepsi dimodifikasi menjadi 5

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{16} = 0,0625$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan penilaian IKM yaitu antara 20 - 100 maka hasil nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 20$$

Untuk menentukan hasil akhir dari kinerja unit pelayanan, digunakan acuan range nilai sebagaimana dijelaskan pada table berikut ini.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1 - 1.79	20.00 - 35,99	E	Tidak baik
2	1.80 - 2.60	36.00 - 52,00	D	Kurang baik
3	2.61 - 3.40	52,01 - 68,00	C	Cukup Baik
4	3.41 - 4.20	68,01 - 84,00	B	Baik
5	4.21 - 5.00	84,01 - 100,00	A	Sangat Baik



### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Merujuk pada Kepmen PAN: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penelitian ini unsur ditambahkan menjadi 16 unsur dan nilai persepsi dimodifikasi

menjadi 5 peringkat persepsi, 1 s/d 5. Nilai 1 kinerja tidak baik, nilai 2 kinerja kurang baik, nilai 3 kinerja cukup baik, nilai 4 kinerja baik, dan nilai 5 kinerja sangat baik.

Modifikasi yang dilakukan didasarkan: 1) Kondisi unit pelayanan yang diteliti DAN 2) Pelanggan mempunyai persepsi lebih bervariasi atas pelayanan yang diterima

Dengan adanya perubahan unsur maka bobot nilai rata-rata tertimbang menjadi:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{16} = 0,0625$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 20 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 20$$

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1 - 1.79	20.00 - 35,99	E	Tidak baik
2	1.80 - 2.60	36.00 - 52,00	D	Kurang baik
3	2.61 - 3.40	52,01 - 68,00	C	Cukup Baik
4	3.41 - 4.20	68,01 - 84,00	B	Baik
5	4.21 - 5.00	84,01 – 100,00	A	Sangat Baik

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan diatas diketahui bahwa IKM atas pelayanan PDAM Kota Pekalongan sebesar 75.71. Dengan demikian secara keseluruhan status kinerja pelayanan PDAM Kota Pekalongan dikatakan dalam status kinerja pelayanan **Baik**. Bila di lihat dari 16 unsur IKM terdapat 4 unsur dengan status kinerja pelayanan **Cukup Baik**, 9 unsur dengan status kinerja pelayanan **Baik**, dan 3 unsur dengan status kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Unsur-unsur dengan status kinerja pelayanan cukup baik meliputi; Sistem Pengiriman, Persyaratan

Pelayanan, Tanggung jawab Petugas, dan Kecepatan Dalam Pelayanan. Unsur-unsur dengan status kinerja pelayanan baik meliputi ; Produk, prosedur Pelayanan, kelengkapan atribut, keadilan pelayanan, kemampuan SDM, , Kewajaran Biaya, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan. Sedangkan Unsur-unsur pelayanan dengan status kinerja pelayanan sangat baik meliputi; Sikap Petugas, kenyamanan dan keamanan lingkungan kantor pelayanan. Berikut adalah tabel yang menjelaskan status kinerja pelayanan PDAM:

Berikut tabel perhitungan dan Indeks Kepuasan Minum Daerah (PDAM) Kota Pekalongan Tahun Masyarakat atas pelayanan Perusahaan Air 2012:

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan PDAM Kota Pekalongan Tahun 2012

NO	ASPEK	Nilai Rerata	BOBOT	JUMLAH
(1)	(2)	(3)	(4)	5=(3X4)
1	Produk	3.78	0.0625	0.24
2	Sistem Pengiriman	2.80	0.0625	0.18
3	Prosedur Pelayanan	3.41	0.0625	0.21
4	Persyaratan Palayanan	3.35	0.0625	0.21
5	Kelengkapan Atribut	4.10	0.0625	0.26
6	Kedisiplinan Petugas	5.00	0.0625	0.31
7	Tanggungjawab Petugas	3.30	0.0625	0.21
8	Kemampuan Sumberdaya Manusia	3.81	0.0625	0.24
9	Kecepatan Dalam Pelayanan	3.30	0.0625	0.21
10	Keadilan Dalam Melayani Pelanggan	4.07	0.0625	0.25
11	Sikap Petugas (Ramah, Sopan, dan Rapi)	4.28	0.0625	0.27
12	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.58	0.0625	0.22
13	Kepastian Biaya Pelayanan	3.75	0.0625	0.23
14	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.50	0.0625	0.22
15	Kenyamanan Kantor Pelayanan	4.26	0.0625	0.27
16	Keamanan lingkungan Kantor Pelayanan	4.28	0.0625	0.27
Total Nilai setelah dikalikan Bobot				3.79
Skor IKM setelah dikalikan nilai tertimbang (3.79 x 20)				75.71

Sumber: data diolah

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan PDAM

NO	ASPEK	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Produk	75.67	B	Baik
2	Sistem Pengiriman	56.08	C	Cukup Baik
3	Prosedur Pelayanan	68.12	B	Baik
4	Persyaratan Palayanan	66.91	C	Cukup Baik
5	Kelengkapan Atribut	81.90	B	Baik
6	Kedisiplinan Petugas	73,60	B	Baik
7	Tanggungjawab Petugas	66.00	C	Cukup Baik
8	Kemampuan Sumberdaya Manusia	76.18	B	Baik
9	Kecepatan Dalam Pelayanan	66.08	C	Cukup Baik

10	Keadilan Dalam Melayani Pelanggan	81.40	B	Baik
11	Sikap Petugas (Ramah, Sopan, dan Rapi)	85.55	A	Sangat Baik
12	Kewajaran Biaya Pelayanan	71,68	B	Baik
13	Kepastian Biaya Pelayanan	74.95	B	Baik
14	Kepastian Jadwal Pelayanan	70.00	B	Baik
15	Kenyamanan Kantor Pelayanan	85.23	A	Sangat Baik
16	Keamanan lingkungan Kantor Pelayanan	85.65	A	Sangat Baik

Sumber: data diolah

Penetapan standar kinerja suatu perusahaan dimaksudkan untuk memberikan nilai terbaik (*best value*) dan praktik terbaik (*best practice*). Sedangkan penetapan ukuran kinerja adalah untuk menilai kesuksesan atau kegagalan dalam mencapai target kinerja dan tujuan organisasi yang ditetapkan. Selain itu, ukuran kinerja tersebut juga dimaksudkan untuk memberikan arah atau tonggak-tonggak (*milestone*) sejauh mana tujuan organisasi tercapai.<sup>4)</sup>

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan.<sup>5)</sup> jadi tingkat kepuasan adalah fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan akan mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Kalau kinerja dibawah harapan, pelanggan kecewa, kalau kinerja sesuai harapan, pelanggan puas, dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas, senang dan gembira.

Perusahaan-perusahaan akan menetapkan sasaran tinggi karena pelanggan yang hanya cukup puas, masih mudah berganti pemasok jika ada tawaran lain yang lebih baik. Meskipun bagi pelanggan PDAM tidak mudah berganti pemasok, namun demikian manajemen PDAM Kota Pekalongan menetapkan manajemen yang sasarannya adalah kepuasan

pelanggan. Implimentasi dari manajemen kepuasan pelanggan yang dilakukan PDAM Kota Pekalongan telah diwujudkan dalam program: (1) Kerjasama dengan Instansi Lain (2) Pengembangan Kemampuan SDM (3) PDAM menyediakan 11 loket pembayaran yang tersebar di Kota Pekalongan 8 loket, dan 3 loket di Kabupaten Pekalongan. hal ini untuk mengantisipasi antrean panjang terutama pada tanggal 19 dan 20.

Dalam hal kerjasama PDAM Kota Pekalongan telah menjalin kerjasama dengan PT Jaya Prisma Mandiri Kendal untuk pembacaan meteran. Tujuan dari kerjasama adalah memperoleh akurasi pengukuran debit air yang telah digunakan oleh setiap pelanggan, serta meminimalisir keluhan Pelanggan dalam hal kesalahan pencatatan pemakaian air. Selanjutnya dalam hal memenuhi pasokan air PDAM menjalin kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan dan Kabupaten Batang, sebagaimana amanat PERPRES No. 29 Tahun 2009 untuk pengembagangan regionalisasi 3 Daerah, yaitu: Kota Pekalongan, Kabupaten Batang, dan Kabupaten Pekalongan yang dikenal dengan program Petanglong tahun 2012 s/d 2015. PDAM Kota Pekalongan juga menjalin kerjasama dengan Badan Perbekalan Air Pulau Penang Malaysia. Kerjasama ini dimaksudkan sebagai upaya PDMA Kota Pekalongan menurunkan tingkat kebocoran air yang tinggi di Kota Pekalongan, yaitu sebesar 37,14% pada tahun 2011. Besarnya kebocoran ini masih diatas standar kebocoran pemerintah pusat yang hanya 20%.

<sup>4</sup> Mahmudi , SE, MSI, 2002, Manajemen Kinerja Sektor Publik, YKPN, Yogyakarta

<sup>5</sup> Philip Kotler dan Budi Santosa 2000, Manajemen Pemasaran Di Indonesia, Salemba 4, Jakarta

Kesadaran masyarakat Kota Pekalongan dalam membayar tagihan PDAM dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, hal ini tercermin dari banyaknya jumlah pelanggan yang membayar melalui 11 loket yang disediakan oleh PDAM di seluruh Kota Pekalongan pada tahun 2011 sudah mencapai 80 persen. Sejalan dengan peningkatan kesadaran ini maka tunggakan pembayaran semakin menurun hingga mencapai 10 s/d 15 %..

Pada tahun 2012 ditargetkan terjadi peningkatan efisiensi penagihan pelanggan hingga 90%, tunggakan yang semula berkisar 3 – 4 bulan, sekarang menurun hingga 1 s/d 3 bulan. Untuk menekan tingginya angka penunggakan, PDAM menerjunkan 8 tenaga penagih dan PDAM bekerja sama dengan pihak kejaksaan.

Upaya yang dilakukan oleh PDAM dalam rangka pengembangan kualitas SDM adalah kegiatan in house training.. Dalam kegiatan ini bertindak sebagai pemateri adalah Walikota, Dewan Pengawas, Dinas Perekonomian, dan jajaran manajemen puncak PDAM. Juga dilakukan pembinaan karyawan/ pegawai setiap pagi dalam apel pagi. Bertindak sebagai Pembina apel dilakukan secara bergiliran. Tujuan dari kegiatan apel pagi ini untuk meningkatkan kemampuan komunikasi disamping sebagai sarana berbagi pengalaman antar pegawai.

Kota Pekalongan terletak di dataran yang rendah yaitu 1 meter diatas permukaan laut, dan langsung berbatasan dengan laut jawa, sehingga sebagian besar kualitas air permukaan tanah keruh dan asin, kurang baik untuk keperluan sehari-hari. Bagi masyarakat Kota Pekalongan kebutuhan air bersih yang berkualitas untuk keperluan minum, mencuci, dan mandi setiap harinya sangat bergantung pelayanan produk PDAM. Kualitas air meliputi kondisi air yang bersih, tidak keruh, tidak berbau kaporit, tidak berbau amis, higien dan tidak menimbulkan penyakit, serta kondisi pipa penyaluran air dalam keadaan baik dan terawat.

Sistem pengiriman air yang dilaksanakan PDAM dapat dilihat dari lancar dan tidaknya saat pengiriman air sampai ke pelanggan setiap harinya selama 24 jam dan penanganan yang dilakukan oleh PDAM bila terjadi kemacetan

pengiriman air melalui pengiriman truk tangki air ke pelanggan.

Dibanding tahun-tahun sebelumnya kinerja pelayanan PDAM pada tahun 2012 telah menunjukkan peningkatan. Pertama Dari sisi pembagian laba, PDAM telah member kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah sebesar 965 juta (55%). Nilai laba sebesar 965 juta ini jika dibandingkan dengan tahun 2006 telah meningkat sebesar Rp. 862 juta atau sebesar 836.80%. kedua dari sisi pelanggan. Pada tahun 2012 pelanggan PDAM sejumlah 20.000., jika dibandingkan dengan tahun 2006, maka peningkatan pelanggan sebanyak 5.859 pelanggan atau meningkat sebesar 41,43%. Ketiga peningkatan efisiensi tingkat kehilangan air. Pada tahun 2011 PDAM Kota Pekalongan telah dapat menurunkan tingkat kehilangan air dari 43,87 % tahun 2008 menjadi 37,16 pada tahun 2011.

Namun demikian disamping keberhasilan yang telah dicapai, PDAM masih banyak hambatan atau kendala yang dihadapi oleh PDAM terutama terkait dengan sistem pengiriman atau pendistribusian air dan sarana dan prasarana pendistribusian. Sebagaimana terlihat dalam banyaknya pengaduan pelanggan atas pelayanan PDAM selama tiga bulan terakhir tahun 2012, yaitu dari bulan yaitu dari bulan Oktober s/d Desember . Berikut adalah tabel yang menjelaskan banyaknya pengaduan di PDAM Kota Pekalongan periode Oktober s/d Desember 2012.

Tabel Jumlah Pengaduan di PDAM Kota Pekalongan  
Periode Oktober s/d Desember 2012

NO	JENIS	FREKUENSI			JUMLAH	RASIO
		OKTOBER	NOPEMBER	DESEMBER		
1	Kebocoran Pipa	90	94	81	265	25.07
2	Air Tdk Keluar	50	109	69	228	21.57
3	Cabut	3	5	4	12	1.14
4	Kualitas Air	22	24	31	77	7.28
5	Stop Kran Rusak	37	27	24	88	8.33
6	Dop Sementara	0	2	0	2	0.19
7	Tera Meter	6	6	7	19	1.80
8	Air Keluar Pasir	8	3	0	11	1.04
9	Air Tidak Lancar	27	28	28	83	7.85
10	Meter Rusak	48	56	50	154	14.57
11	Meteran Buram/ Terendam	52	37	26	115	10.88
12	Meteran Dalam Rumah	1	1	1	3	0.28
	Jumlah	344	392	321	1057	100.00
	Rerata	13.76	15.68	12.84	14.09	

Sumber: PDAM Kota Pekalongan tahun 2012

Dari tabell diatas terlihat bahwa selama tiga bulan terakhir terdapat 1057 kasus atau rata-rata pengaduan sebanyak 14 kasus setiap harinya. Pada bulan oktober 13,76 kasus per hari. Meningkat menjadi 15,68 kasus perhari, dan menurun menjadi 12,84 kasus perhari. Bila dilihat dari jenis pengaduannya 3 jenis pengaduan tertinggi adalah kasus kebocoran pipa sebanyak 265 kasus (25,07 %), kasus air tidak keluar sebanyak 228 kasus (21,57%), dan meteran rusak sebanyak 154 kasus (14,57%). Sementara itu kasus kualitas air menempati posisi ke tujuh dari total pengaduan, yaitu sebanyak 77 kasus (7,28%).

Beberapa kendala yang dihadapi oleh PDAM terkait dengan sistem pengiriman:

1. Terjadinya pemadaman aliran listrik di sumber produksi
2. *Valve* ditutup sementara karena adanya pipa bocor
3. Aliran dimatikan sementara karena adanya perbaikan/ penggantian pipa distribusi

4. Aliran ditutup karena terjadinya pencemaran pada bahan baku air minum
5. Perbaikan pipa atau pemasangan pesambung baru pada wilayah sekitar, juga bisa mempengaruhi aliran air
6. Aliran akan mengecil akibat pemakaian yang sangat tinggi pada jam tertentu (jam puncak: 05.30-08.00 dan 15.00-18.00)
7. Pengecilnya aliran air akibat pencurian air
8. Penggunaan pompa secara langsung menyebabkan pelanggan sekitar kurang mendapatkan supply air.

Di atas sudah dijelaskan bahwa pengaduan terkait dengan kualitas air tidak banyak, namun demikian perlu disikapi, karena keberadaan air bersih dan sehat merupakan hal penting bagi keperluan pelanggan. Keberadaan pengaduan pelanggan menjadi indikasi, bahwa masih ada hambatan bagi PDAM Kota Pekalongan dalam menyediakan air yang bersih dan sehat, meskipun pada waktu-waktu tertentu. Kondisi air keruh atau tercemar ini disebabkan oleh:

1. Terjadinya perbedaan tekanan air secara tiba-tiba,
2. Timbunan karat pada pipa (sedimentasi)
3. Gangguan darurat. Bila hal ini terjadi, sulit untuk menginformasikan kepada pelanggan
4. Adanya kebocoran pipa distribusi.
5. Pembersihan pipa/ pencucian pipa (flushing)

## PENUTUP

### Simpulan

Dari hasil analisis terhadap kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Pekalongan dengan tolok ukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Secara umum, kinerja pelayanan PDAM Kota Pekalongan dikategorikan “Baik” dengan skor IKM 75,71.
2. Kinerja pelayanan setiap indikator/unsur menunjukkan bahwa :
  - a. Terdapat 3 unsur dengan status kinerja pelayanan **Sangat Baik** (Sikap Petugas,

kenyamanan, dan keamanan lingkungan kantor pelayanan)

- b. Terdapat 9 unsur dengan status kinerja pelayanan **Baik** (Produk, prosedur Pelayanan, kelengkapan atribut, keadilan pelayanan, kemampuan SDM, Kewajaran Biaya, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan)
- c. Terdapat 4 unsur dengan status kinerja pelayanan **Cukup Baik** (Sistem Pengiriman, Persyaratan Pelayanan, Tanggung jawab Petugas, dan Kecepatan Dalam Pelayanan)

3. Dari jawaban responden untuk setiap item pertanyaan, terdapat beberapa item yang kategori jawabannya kurang baik dan tidak baik mencapai lebih dari 20 %. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kinerja setiap indikator dalam kategori baik, namun item-item pelayanan tersebut harus mendapat prioritas dalam peningkatan kualitasnya. Item-item tersebut dapat diringkas sebagaimana tersaji pada tabel sebagai berikut :

Tabel Item pelayanan yang dinilai Kurang Baik (KB) dan Tidak Baik (TB)

No	Unsur/Indikator	Item Pelayanan	% nilai KB + TB
1	Kualitas produk	Kondisi Air jernih dan tidak keruh	48,75
2	Sistem Pengiriman	Kelancaran Pengiriman	44,75
		Penanganan bila air macet	45,00
3	Tanggung Jawab Petugas	Penanganan bila ada masalah di lapangan	37,00
4	Kemampuan petugas pelayanan	PDAM memiliki petugas profesional	22,50
5	Kecepatan pelayanan	Pengaduan pelanggan segera ditanggapi oleh PDAM dengan cepat dan tanggap, baik lisan maupun tindakan.	34,75
6	Kewajaran biaya pelayanan	Besaran biaya/tariff air	23,50

4. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sejenis di Kota Bekasi yang dilakukan oleh Wahyu Mardinsyah (2008) dan di Kota Denpasar yang dilakukan oleh Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa ( 2008 ), dimana indikator pelayanan yang berupa “kecepatan pelayanan terhadap pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan” dalam

kategori rendah atau belum memuaskan pelanggan.

### Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian sebagaimana disajikan di muka, maka ada beberapa rekomendasi yang perlu ditindaklanjuti oleh PDAM Kota Pekalongan dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan



agar lebih memuaskan pelanggan. Beberapa rekomendasi tersebut adalah :

1. Secara umum PDAM Kota Pekalongan perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara umum agar kinerja pelayanannya menjadi “sangat baik” .
2. Unsur/indikator pelayanan yang perlu mendapat prioritas peningkatan adalah : system pengiriman air, persyaratan pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, dan kecepatan dalam pelayanan. Hal ini dikarenakan indikator kinerja dari keempat unsure tersebut masih dalam kategori “cukup”.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suhersimi, 2007, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Ilmiah*, PT Rineke Cipta, Jakarta
- Azwar, Saifudin. 1996. *Test Prestasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifudin. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Azwar. Saifudin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Barkeley, Bruce T and James H Saylor, 1994, *Customer Driven Project Management A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Dharmmesta, Basu Swasta da Hani Handoko. Edisi Pertama. 1997
- Gasper, Vincent, 2003, *Total Quality Management*, Gramedia, Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2004/Tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah.
- [Http://www.menpan.go.id/Direktori%20Menpan/default.asp](http://www.menpan.go.id/Direktori%20Menpan/default.asp)
- Kotler, Philip. Edisi kedua. 1985. *Prinsip-prinsip Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Midas Serum Grafindo
- Kotler, Philip dan Budi Santosa. 2000, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*, Salemba 4, Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. Edisi Milinium. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Mahmudi, SE, MSi, 2002, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, YKPN, Yogyakarta
- Ni Nyoman Yuliani dan Putu Riyarto. 2007. *Analysis of Factors Affecting Customer's Satisfaction to PDAM Services PDAM City*. Buletin Studi Ekonomi, Vol.12 No.1
- PPMA Fakultas Ekonomi. 2012. *Survei Indeks Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Pekalongan Tahun 2012*.
- Poerdiando, Edi, 2001 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Pelayanan, Kualitas Produk terhadap kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Kinerja Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di PDAM Kota Semarang)*. Thesis Program Studi Magister Manajemen, Program Pascasarjana UNDIP. Semarang
- Sampara, Lukman, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN Pres, Jakarta
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Tjiptono, Fandi. 2004. Edisi Keempat. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: Andi offset

Tjiptono, Fandi. 2003. Edisi Ketiga. Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS). Yogyakarta: ANDI

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: ANDI

Wahyu Mardiansyah, Pengukuran Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bekasi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan, Artikel, 30403834.pdf